面向国家公共安全的信息行为线上－线下融合治理模式初探*

——评《突发性公共危机事件与网络舆情作用机制研究》

邓建高 段欣迪
河海大学统计与数据科学研究所 常州 213022

摘要：[目的/意义]对齐佳音教授等的著作《突发性公共危机事件与网络舆情作用机制研究》做出评价。[方法/过程]从内容体系特色、创新之处和研究价值 3 方面对著作做出客观评价。[结果/结论]该著作聚焦于突发性公共危机事件与网络舆情之间的作用机制视角，从宏观、中观、微观、决策 4 方面研究突发性公共危机事件爆发基本规律、网络舆情态势感知、内源动力与外源动力之间的耦合关系及耦合机制的形成原因、舆情热度预警等内容。该著作研究数据详实、案例丰富、方法严谨，是公共安全应急管理领域重要的理论研究成果，对公共安全管理机构和社会事务管理机构决策具有重要的实践指导意义。

关键词：公共安全 信息行为 融合治理 突发性公共危机事件 网络舆情
分类号：G203
DOI：10.13266/j.issn.0252－3116.2018.15.016

1 引言

我国处于经济社会转型期，环境污染、医疗卫生、就业保障、拆迁安置、互联网金融等各类突发性公共危机事件频发[1]。任何一件突发性公共危机事件均通过网络新媒体进行扩散和传播，由于网络新媒体具有实时性、大众化、交互性、跨地域等特性，网络传播颠覆了传播主体与受众身份限制，突破了传统媒体“把关人”理论和“议程设置”理论，造就突发性公共危机事件与网络群体事件、现实群体事件的互相助推，导致个体事件可能转化为群体事件，区域事件可能转化为全国事件，人民内部矛盾可能转化为敌我矛盾，国内问题可能转化为国际问题，对国家公共安全构成严重危害[2－3]。因此，面向国家公共安全的互联网信息行为治理，不能仅仅是线上行为的治理，更需要从线上行为与线下事件的作用机制中，寻找出一种线上－线下融合治理的思路。齐佳音教授等的学术著作《突发性公共危机事件与网络舆情作用机制研究》就是这种新型治理思路下的力作。

齐佳音教授以其所承担的六项国家基金项目研究成果为基础，经系统性凝炼，形成专著《突发性公共危机事件与网络舆情作用机制研究》（2016 年 3 月科学出版社出版）。该著作透视突发性公共危机事件与网络舆情之间的关系，对突发性公共危机事件网络舆情态势进行建模，探索突发性公共危机事件网络舆情演化规律，剖析网络舆情态势与突发性公共危机事件传播扩散的耦合机制，基于线上－线下融合治理的思维，对突发性公共危机事件的网络舆情态势进行预警，并构建了风险应对决策模型。该著作是公共安全应急管理领域的一部佳作，其内容体系特色、创新之处和学术价值主要体现在以下几方面。

2 观点新颖，结构缜密，从多层面形成内容体系特色

综观国内外关于突发性公共危机事件的研究，成果丰富并各具特色，对突发性危机事件的特征、影响、应急对策及危机信息传播进行了多维度、多领域的研究[4－10]。但是，对突发性公共危机事件和网络舆情关系问题的研究尚不够深入，未能更透彻地说明突发性公共危机事件如何通过网络新媒体衍变为网络舆情，尤其没有妥善解决网络舆情如何迭代、放大突发性公

* 本文系国家社会科学基金重大项目“面向国家公共安全的互联网信息行为与治理研究”（项目编号：2016ZDA055）和国家重点研发计划项目（项目编号：2017YFB0803304）研究成果之一。
作者简介：邓建高（ORCID：0000－0003－4522－7500），副教授，硕士生导师，博士，E-mail：djgwmdkx@hhu.edu.cn；段欣迪（ORCID：0000－0002－2863－2558），硕士研究生。
收稿日期：2018－01－31 修回日期：2018－04－21 本文起止页码：145－148 本文责任编辑：徐健

共危机事件可能对国家公共安全产生的影响,因此,难以找到突发性公共危机事件网络治理的最佳手段和方法。同时,突发性公共危机事件的研究相对集中于政治学、社会学、传播学领域,网络舆情预警研究则又主要分布在情报学领域,从管理学视角对突发性公共危机事件和网络舆情之间关系进行系统性的研究偏少。

该著作正是基于现有研究尚存不够完善之处,聚焦于突发性公共危机事件与网络舆情之间的作用机制,以福斯特、罗森塔尔、马顿等学者的公共危机事件管理理论为基础,从宏观、中观、微观和决策4个层面彰显内容体系特色。①在宏观层面,作者对突发性公共危机事件网络舆情的演化过程、演化路径、演化原因和演化机理进行了深入研究,建立宏观“态”“势”理论,并构建科学的内源动力和外源动力量化测量体系,将现有的突发性公共危机事件管理理论向前推进了一步。②在中观层面,课题组的研究进一步发现突发性公共危机事件产生重大网络舆情的内源动力和外源动力包含多层次、多类型的因素,而这些因素又分别隶属于不同的主体,主体之间相互作用、相互影响;且诸因素不是孤立存在,因素之间相互依存、相互作用、相互制约,存在复杂的、紧密的依赖关系。较现有舆情监测理论成果更为独特之处在于,作者对这一复杂关系采用系统动力学方法,建立突发性公共危机事件与网络舆情的作用机制系统动力学模型,通过反馈环分析、调节控制变量,研究突发性公共危机事件和网络舆情作用机制系统中的主体、变量对整个系统运行的影响作用。上述内容对社会学、政治学等领域学者关于突发性公共危机事件量化管理研究无疑是一重要延展。③在微观层面,作者发现突发性公共危机事件产生重大网络舆情的模块之间并非线性关系,并从突发性公共危机事件与网络舆情作用机制的特质分析和适应性特征入手,厘清内源动力和外源动力之间的耦合关系,以及耦合机制的形成原因和作用规律,建立耦合度的测量模型。通过因素之间的耦合关系量化测量,验证内源动力和外源动力之间耦合度大小与突发性公共危机事件影响力的作用强度。较其他突发性公共危机事件管理成果不同之外在于,该著作不仅“从上往下”论述了哪些因素会影响突发性公共危机事件的发展,还“从下往上”探究引致突发性公共危机事件网络舆情发生、发展以及产生巨大社会影响力的深层次原因,即突发性公共危机事件网络舆情的耦合机制。④管理决策层面,在网络舆情热度预警对突发性公共危机事件爆发的实时发现、演化态势和网络治理的应用价值进行认证的基础上,比较研究多种预警方法,建立基于Web信息挖掘的贝叶斯突发性公共危机事件网络舆情热度预警模型,通过可靠性验证和多案例分析,进行预警;同时,建立突发性公共危机事件应对过程中政府沟通信息风险和效用测量方法,为政府实施突发性公共危机事件网络治理提供决策参考。

3 注重舆情演化动力学分析和耦合关系量化研究,彰显著作创新之处

该著作研究逻辑严密,深入地探讨了突发性公共危机事件与网络舆情之间的关系,研究了网络新媒体环境下舆情传播的内源动力和外源动力对突发性公共危机事件与网络舆情的作用机理,并且构建了突发性公共危机事件网络舆情系统动力学模型、舆情热度预警模型和网络治理沟通信息风险模型,这本身就是极具挑战性和前瞻性的研究课题。在理论上,该著作的研究对象是国家经济社会发展过程中产生的突发性公共危机事件,旨在论证网络新媒体环境下产生的网络舆情与突发性公共危机事件之间的关系并实现科学预警。作者对突发性公共危机事件管理这一社会学问题运用系统动力学方法进行机理研究,建立了突发性公共危机事件网络舆情动力学分析理论,破坏力、推动力、调控力三因素对突发性公共危机事件网络舆情演化解析提供了全新思维;突发性公共危机事件网络舆情系统动力学模型建立和仿真结果展现了网络舆情态势演化规律,对人们认识网络舆情、监测网络舆情、调整控制变量进而正向影响网络舆情发展提供了科学的理论指导,这对突发性公共危机事件网络舆情治理基础理论无疑是一重要创新。

在实践上,作者深入解剖突发性公共危机事件的内源动力和外源动力构成因素,通过近百个真实案例分析,研析内源动力和外源动力耦合关系的特点,并进行量化测量,从实践上证明内源动力和外源动力之间存在的交互耦合关系,证明这一耦合关系会对突发性公共危机事件的社会影响产生明显作用。在此基础上,作者从实践层面提出突发性公共危机事件网络舆情热度贝叶斯网络预警方法,作者再次通过近60个案例作为训练集和测试集,寻找导致突发性公共危机事件网络舆情高涨的关键因素,该研究成果对政府有效决策提供了科学依据,也称得上是突发性公共危机事件网络信息行为线上-线下融合治理的重要实践创新。

4 瞄准当前国家政治需求,具突出理论价值和实践指导意义

该著作的出版是突发性公共危机事件研究领域的新探索,契合了当下国家加强网络社会治理的政治需求,具有很好的理论价值和实践指导意义。首先,在理论价值上弥补了突发性公共危机事件与网络舆情作用机制领域研究的不足,为面向国家公共安全的信息行为线上－线下融合治理模式提供了基础理论支撑。研究成果验证了突发性公共危机事件与网络舆情的紧密关系,特别是在网络舆情的内源动力、外源动力等舆情因素与突发性公共危机事件演化机理分析方面,将一般性问题提升为理论性的共同规律,为类似的社会现象超前预判和实践指导提供卓有成效的理论支撑。其次,在实践指导方面,该研究构建的突发性公共危机事件与网络舆情作用机制的系统动力学模型,可以协助实现治理对策的模拟效果,从而弥补了网络行为治理策略的效果难以预知性,提高了突发性公共危机事件网络治理的可操作性。再次,作者通过近150个典型案例数据,验证所建模型的科学性,得出政务微博形成的公信力与影响力对突发性公共危机事件网络治理信息沟通风险有着极为重要的影响,以及意见领袖、网络媒体、事件当事人三者信息发布构成的信息空间是导致突发性公共危机事件网络舆情高涨的关键因素,研究结论对公共安全管理机构和社会事务管理机构管理决策具有重要的实践指导意义。

5 结语

齐佳音教授等所著的《突发性公共危机事件与网络舆情作用机制研究》一书,研究主题明确,内容结构严谨,研究方法规范,研究结论信服,是公共安全应急管理领域颇具特色的一部佳作。为透彻理解突发性公共危机事件与网络舆情的关系提供了有力利器,更能为面向国家公共安全的互联网信息行为的线上－线下融合治理模式提供重要参考。当然,著作在理论研究和实证研究的有机结合方面,研究设计方面还不是十分完美,特别是由于突发性公共危机事件涉及领域较多,本书主要集中在群体性突发事件,后期还可以继续探索网络金融欺诈、网络恐怖传播等其他涉及公共安全的互联网信息行为治理。

参考文献:

[1] 赖诗攀.问责、惯性与公开:基于97个公共危机事件的地方政府行为研究[J].公共管理学报,2013,10(2):18－27,138.

[2] 王佳敏,吴鹏,陈芬,等.突发事件中意见领袖的识别和影响力实证研究[J].情报学报,2016,35(2):169－176.

[3] 张艳琼,苏新宁,唐明伟.基于突发事件演化模型的突发事件案例库构建[J].图书情报工作,2017,61(18):84－92.

[4] 安璐,吴林.融合主题与情感特征的突发事件微博舆情演化分析[J].图书情报工作,2017,61(15):120－129.

[5] OH O, AGRAWAL M, RAO H R. Community intelligence and social media services: a rumor theoretic analysis of TWEETS during social crises[J]. MIS quarterly, 2013, 37(2): 407－426.

[6] WEI J C, BU B, LIANG L. Estimating the diffusion models of crisis information in micro blog[J]. Journal of informaetircs, 2012,6(4):600－610.

[7] LEIDNER D E, PAN G, PAN S L. The role of IT in crisis response: lessons from the SARS and Asian Tsunami disasters[J]. Journal of strategic information system, 2009,18(2):80－99.

[8] GASCO M, BAYERL P S, DNEF S. What do citizens communicate about during crises? analyzing twitter use during the 2011 UK riots[J]. Government information quarterly,2017,34 (4):635－645.

[9] LICOPPE C. The crisis of the summons: a transformation in the pragmatics of notifications, from phone rings to instant messaging [J]. Information society, 2010,26(4):288－302.

[10] WELLER T, BAWDEN D. The social and technological origins of the information society-an analysis of the crisis of control in England[J]. Journal of documentation,2005,61(6):777－802.

作者贡献说明:

邓建高:负责论文撰写;

段欣迪:负责突发性公共危机事件管理、网络舆情治理文献梳理和比较研究工作。

Innovating Exploration of Online-Offline Cooperative Governance Model of Information Behavior Affecting Public Safety ——Book Review on *Research on Interaction Mechanism Between Paroxysmal Public Crisis Event and Network Opinion*

Deng Jiangao Duan Xindi

Research Institution of Statistics and Data Science, Hohai University, Changzhou 213022

Abstract: [**Purpose/significance**] The purpose of this paper is to give a detail comment on the book *Research on In-*

teraction Mechanism Between Paroxysmal Public Crisis Event and Network Opinion, written by Professor Qi Jiayin et al. [**Method/process**]This paper is to make an objective evaluation on three aspects: characters of content system, innovation and research values. [**Result/conclusion**]This book focused on influence mechanism between paroxysmal public crisis events(PPCE) and network opinion(NO). Basic breaking out rules of PPCE, situation perception of NO, co-coupling relationship between inside motivation and outside motivation of NO, formation reasons of co-coupling mechanism, and early warning tactics of NO heat were analyzed on four aspects: macro, meso, micro, and decision. In this book, the data is elaborate, cases are enough, and research method is preciseness. So it is a great theoretical job of public safety emergency management, and will do great help to the decision for public safety management institutions and social event management institutions.

Keywords: public safety　information behavior　cooperative governance　paroxysmal public crisis event　network opinion